

”

Oft genügt ein **Wechsel der Blickrichtung**, um klar zu sehen.

Es gibt nur eine Sicht die entscheidend ist:
Die Kundensicht!

Unzufriedene Kunden reklamieren?

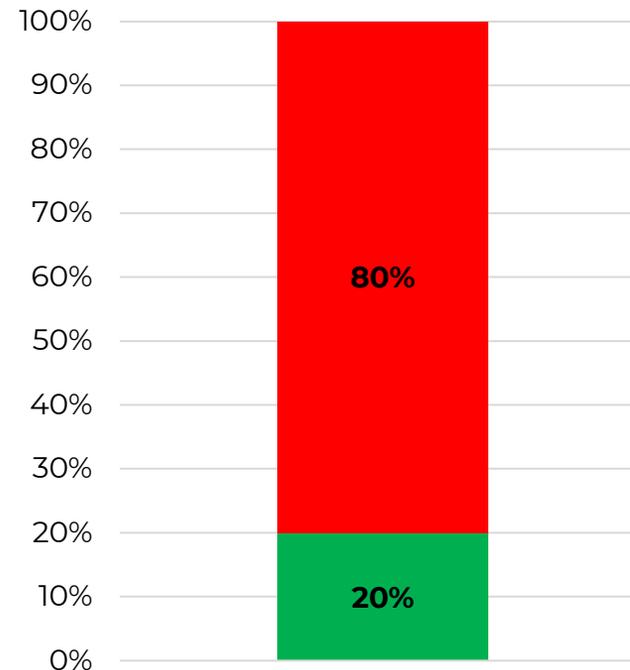


Anteil unzufriedener Kunden, die aktiv reklamieren.



■ Reklamieren ■ Faust im Sack

Anteil Kunden, die negativ über die Unzufriedenheit sprechen.



■ Erzählen es weiter ■ Behalten es für sich

Anzahl Personen, die in das Erlebnis involviert werden.



Zielgruppe des Story Tellings:

Geschäftspartner, Privatpersonen oder Internetplattformen

Was die Kunden meinen

Service-Erlebnisse sind entscheidend



48%

der Kunden finden, dass freundlicher Service der wichtigste Faktor ist.

75%

wünschen sich wieder mehr menschliche Interaktion, wenn sie mit einem Unternehmen kommunizieren.

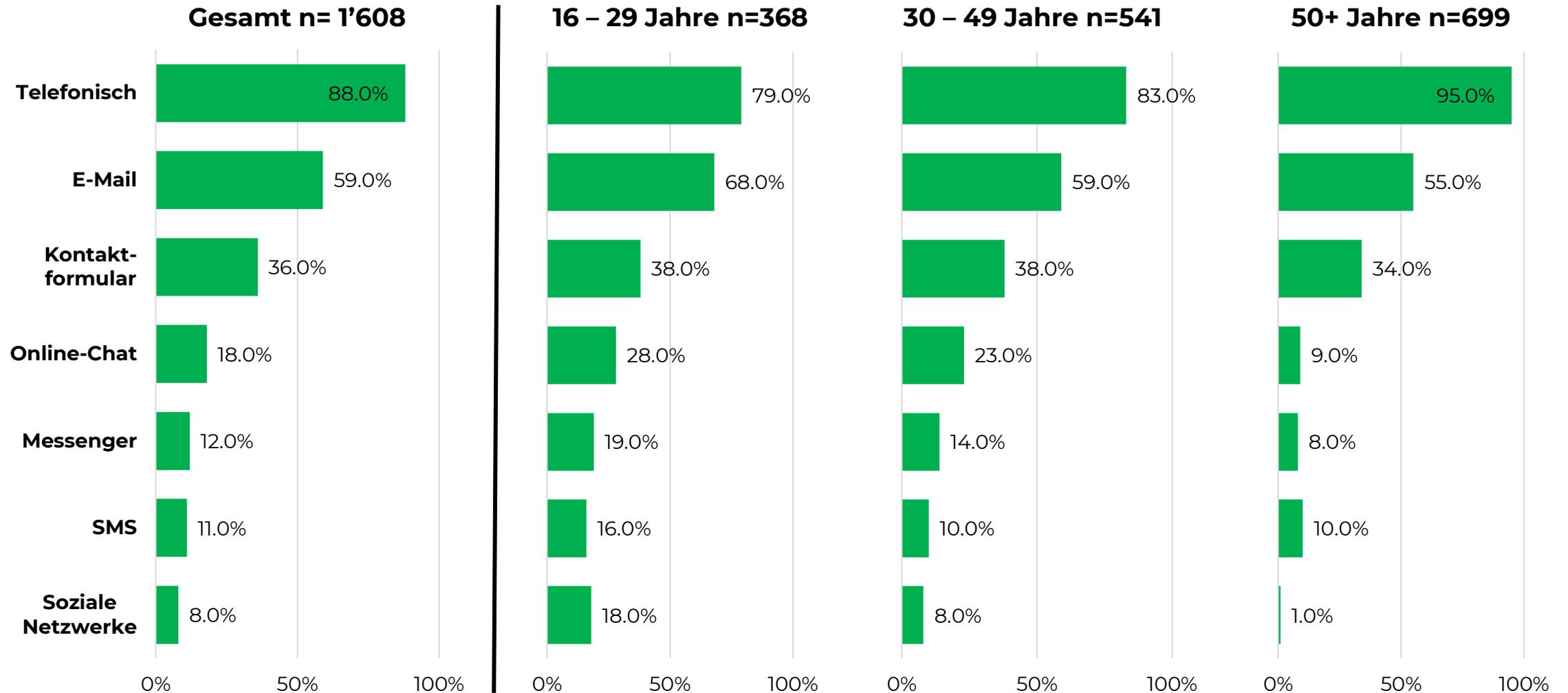
Für 60%

der Kunden reichen bereits wenige schlechte Erlebnisse, um sich von einem Unternehmen abzuwenden.

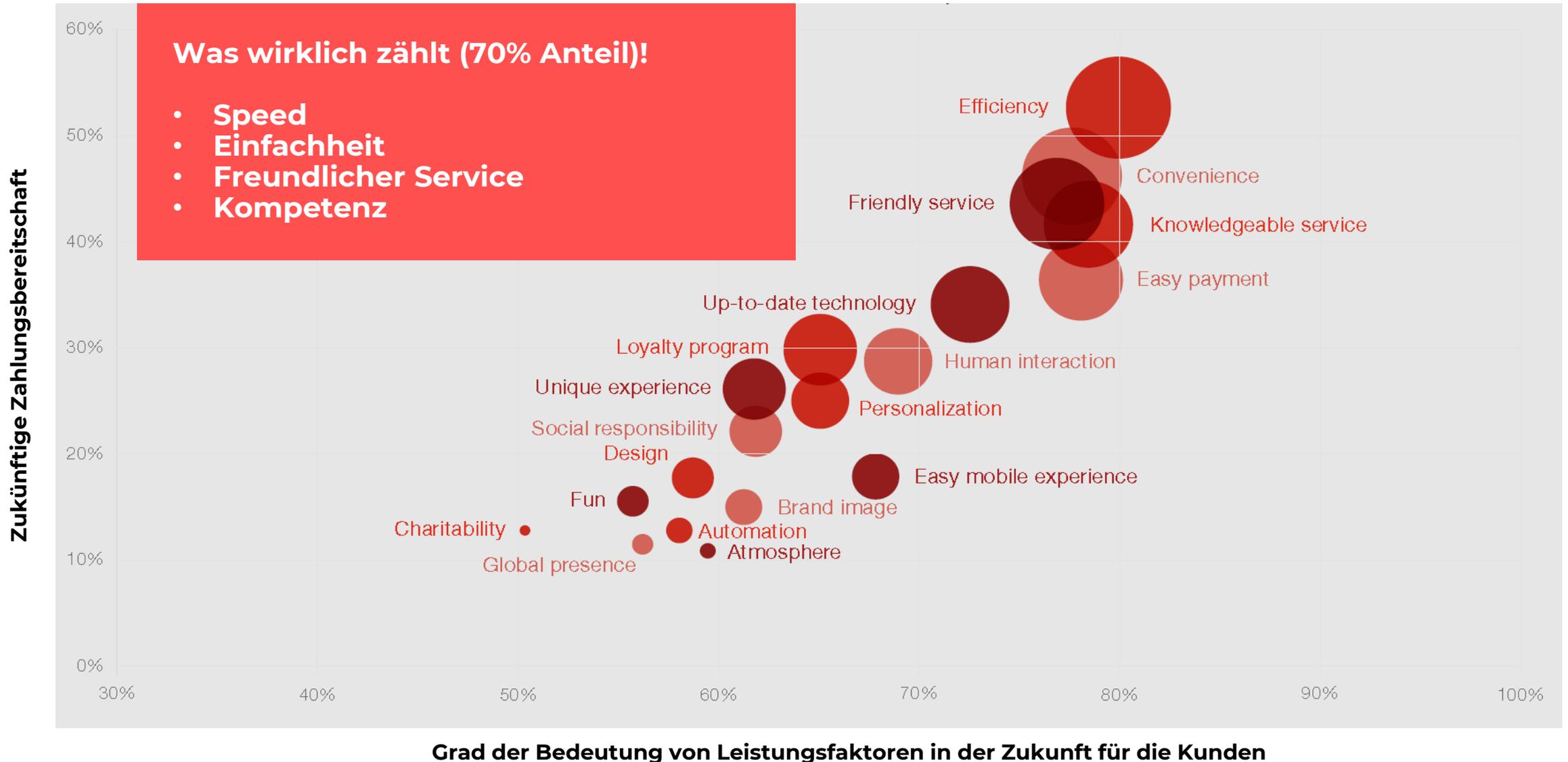
Für 55%

der Kunden haben Mitarbeitende den grössten Einfluss auf die Service-Erlebnisse.

Kontaktpräferenzen im Kundendienst



Zukünftige Leistungsfaktoren





Ihr Beratungs- und
Dienstleistungspartner
für erfolgreiche
Kundenbeziehungen.

Smart Concept AG
Grabenwisstrasse 3
CH-8604 Volketswil

